



JORGE SÁNCHEZ VICENTE, Secretario del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, en uso de las competencias que le otorga el artículo 40 del Reglamento de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, aprobado por Real Decreto 1994/1996, de 6 de septiembre,

CERTIFICA

Que en la Sesión número 21/13 del Consejo de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, celebrada el día 30 de mayo de 2013, se ha adoptado el siguiente

ACUERDO

Por el cual se aprueba la

Resolución sobre la solicitud de ASTEL de revisión de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT)

(DT 2013/306)

I ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Solicitud de revisión de la Oferta AMLT por parte de ASTEL

Con fecha 19 de febrero de 2013 se ha recibido en esta Comisión escrito de la Asociación de Empresas Operadoras y de Servicios de Telecomunicaciones (en adelante, ASTEL) solicitando la revisión de determinados aspectos de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (en adelante, *Oferta AMLT* o, simplemente, *la Oferta*) de Telefónica de España, S.A.U. (en adelante, Telefónica).

Segundo.- Inicio del procedimiento de revisión de la Oferta AMLT

A la vista del escrito de ASTEL, y dada la importancia e implicaciones de esta medida, con arreglo a las previsiones de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero (en adelante, LRJPAC), esta Comisión procedió a la incoación e instrucción a instancia de parte de un procedimiento administrativo para examinar todos los aspectos relacionados con dicha solicitud.

Con fecha 25 de febrero de 2013 se comunicó dicho trámite a los interesados, informándoles de que se había iniciado el procedimiento administrativo, e invitándoles a alegar lo que tuviesen por conveniente.

Tercero.- Alegaciones al inicio del procedimiento

En diferentes fechas se han recibido alegaciones al inicio del procedimiento por parte de Telefónica y BT España Compañía de Servicios Globales de Telecomunicaciones, S.U. (en adelante, BT).

Cuarto.- Informe de los Servicios y trámite de audiencia

Con fecha 4 de abril de 2013 los Servicios de la Comisión emiten informe en el marco del correspondiente trámite de audiencia.

Quinto.- Alegaciones de los interesados en el trámite de audiencia

Han presentado alegaciones en el trámite de audiencia, en diferentes fechas, los siguientes interesados: Telefónica, France Telecom España, S.A. (en adelante, Orange), BT y ASTEL.



A los anteriores antecedentes de hecho resultan de aplicación los siguientes

II FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Habilitación competencial de la CMT y objeto del procedimiento

De acuerdo con el artículo 48.3 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones (LGTel, en adelante), en la redacción dada por la Disposición final trigésima cuarta de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, *“la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones tendrá por objeto el establecimiento y supervisión de las obligaciones específicas que hayan de cumplir los operadores en los mercados de telecomunicaciones y el fomento de la competencia en los mercados de los servicios audiovisuales, conforme a lo previsto por su normativa reguladora y en el apartado 1 del artículo 10 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía sostenible, la resolución de los conflictos entre los operadores y, en su caso, el ejercicio como órgano arbitral de las controversias entre los mismos.”*

El artículo 7.3 del Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración, aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre (Reglamento MAN), dispone que la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones podrá introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones.

A su vez, el artículo 9.2 de la Directiva 2002/19/CE de Acceso, establece igualmente que las autoridades nacionales de reglamentación podrán, entre otras cosas, introducir cambios en las ofertas de referencia para hacer efectivas las obligaciones impuestas por la Directiva.

En consecuencia, esta Comisión resulta competente para introducir cambios en la oferta de referencia para el Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT) y resto de ofertas reguladas por dicha Comisión, de conformidad con lo establecido en el artículo 9.2 de la Directiva de Acceso y en el artículo 7.3 del Reglamento MAN.

A la vista de la habilitación competencial precitada, esta Comisión resulta competente para la tramitación del presente procedimiento.

Señalada la habilitación competencial, el presente procedimiento tiene el objeto de estudiar y, en su caso, estimar total o parcialmente la solicitud de ASTEL para la revisión de la oferta AMLT.

Segundo.- Análisis de la solicitud de ASTEL y alegaciones recibidas

Como se ha mencionado en los Antecedentes, el 19 de febrero de 2013 se ha recibido en esta Comisión escrito de ASTEL solicitando la revisión de determinados aspectos de la Oferta AMLT de Telefónica. Dichos aspectos son:

2.1 Solicitud de incorporación de un procedimiento de notificación de averías masivas en la Oferta AMLT

ASTEL recuerda en su escrito una solicitud que, durante el procedimiento de audiencia de la última modificación relevante de la oferta mayorista del AMLT¹, presentó esta asociación. Se trataba de que la Oferta AMLT contemplase la obligación por parte de Telefónica de informar a los operadores de la existencia de averías masivas tales como caídas de centrales,

¹ Resolución sobre la revisión de la Oferta de Acceso Mayorista a la Línea Telefónica (AMLT), DT2011/1216, de 24 de noviembre de 2011.



averías de DSLAM, etc., que pudieran afectar a un número indeterminado de clientes, de la misma manera en la que Telefónica pudiera estar informando a sus propios clientes minoristas.

Entre las razones que se dieron por la Comisión para denegar esta petición, ASTEL cita la siguiente:

“De hecho en la OBA, varias veces citada en las diferentes alegaciones como espejo en el que debía mirarse la Oferta AMLT, tampoco existe previsión de este tipo de avisos en situaciones de avería masiva.”

Según ASTEL, tal situación ha cambiado recientemente al incorporarse en la OBA, en virtud de la Resolución sobre revisión de plazos e indicadores de calidad de la Oferta de Bucle de Abonado (OBA), referencia DT2012/824, un nuevo apartado en el que se establece la obligación por parte de Telefónica de enviar a los operadores determinada información siempre que se produzca una avería o incidencia sobrevenida que pueda conducir a una afectación colectiva de cualquier servicio OBA (apartado “1.16.12 Avisos por averías masivas”), por lo que ASTEL considera que, por coherencia, deberían incorporarse medidas de esta naturaleza en el marco de la Oferta AMLT.

En sus alegaciones iniciales BT suscribe plenamente esta petición de ASTEL, manifestando su “*apoyo total*” tanto a esta solicitud como a las del resto del escrito de dicha asociación.

Por su parte Telefónica, en sus alegaciones al inicio, comienza por señalar la improcedencia general de modificar la Oferta AMLT, en un momento en que, estando ya operativo el indirecto NEBA, debería estar próxima la eliminación del actual descuento en su cuota que, en presencia de acceso indirecto de banda ancha, está beneficiando al 80% de las líneas. La eliminación de este descuento impulsará la migración de la planta AMLT afectada al nuevo servicio NEBA, por lo que la evolución futura del servicio AMLT no es clara, en su opinión.

Por otro lado, no le parece oportuno a Telefónica modificar de forma reiterada una oferta de un servicio que funciona correctamente y que, como se ha expresado, perderá previsiblemente interés para los operadores en el corto plazo. Máxime cuando algunas nuevas facilidades del servicio se acaban de incorporar con su migración a los WS de NEON, dentro de un calendario de convivencia que acaba de ser ampliado.

Una vez establecido este rechazo general, Telefónica pasa a alegar contra esta solicitud concreta de ASTEL. Telefónica recuerda que la CMT ha rechazado recientemente, tanto en el trámite del expediente DT2011/1216 antes citado, como en su recurso, AJ2011/2849, esta petición sobre los avisos de avería masiva.

En el escrito de ASTEL no encuentra Telefónica ningún argumento adicional que justifique la necesidad de modificar la oferta para incorporar un procedimiento de notificación de averías masivas, pues tan sólo fundamenta la reiteración de su petición en su reciente incorporación en la OBA. Sin embargo, esto no es para Telefónica razón suficiente, sobre todo si se tiene en cuenta que son servicios diferentes y que en la OBA la diversidad de averías que podrían darse es muy superior a la existente en AMLT. En ese sentido y siempre según Telefónica, en AMLT no hay incidencias que puedan afectar masivamente a un operador sino que, en todo caso, se trataría de averías masivas de Telefónica en las que, entre los usuarios afectados, puede existir algún cliente de AMLT. Por tanto, como ya argumentó la CMT en la resolución del expediente DT2011/1216, remitir esta información supondría obligar a Telefónica a comunicar a los operadores alternativos cualquier avería en su red, independientemente de que afecte a los usuarios del operador interesado, medida desproporcionada en relación con el fin perseguido por el mismo.



Reproduce aquí también Telefónica argumentos de la citada resolución, al decir que ha de tenerse en cuenta que las averías masivas del servicio telefónico básico tienen una repercusión mínima en los clientes AMLT de los operadores, dado que la planta de AMLT es de naturaleza geográfica en general dispersa, siendo la posibilidad de que una avería alcance a un conjunto significativo de sus usuarios domésticos remota.

Afirma Telefónica que para la mayor parte de las averías que atiende como masivas, en caso de afectar a algún cliente de AMLT y dada la baja proporción de estas líneas por operador, dicha afectación sería tan baja que en la gestión del operador tendría el tratamiento de avería individual.

Por otra parte, concluye Telefónica, cuando ésta da a una avería el tratamiento de masiva, el tratamiento que da a todas las líneas afectadas por dicha avería es el mismo, sin distinción entre líneas minoristas y líneas de AMLT. Por ello la resolución del problema será general y dará lugar al franqueo correspondiente en caso de que el operador hubiese abierto una incidencia por la línea afectada.

En el trámite de audiencia ASTEL aclara que solicita para AMLT exactamente el mismo tratamiento que en la OBA para los avisos de avería masiva, aportando el dato de que, según cálculo de sus asociados, aproximadamente un 3% de las averías AMLT tiene su origen en una avería masiva de Telefónica. Esto equivale según ASTEL a más de 2.000 líneas AMLT afectadas al año. Asimismo afirma ASTEL que en un buen número de centrales del territorio español se agrupan varios cientos de líneas AMLT activas. Por tanto, resulta *“innegable la naturaleza masiva”* que pueden tener las averías localizadas en los equipos de conmutación de voz de Telefónica, utilizados para prestar el servicio AMLT.

Añade ASTEL que no es cierto que un aviso de masivo OBA pueda alertar a los operadores sobre una masiva de AMLT. Se obliga a Telefónica a notificar las averías susceptibles de afectar a accesos con servicios OBA, pero si la avería de Telefónica afecta a un equipo de conmutación de voz, este operador no estará obligado a notificarlo a los operadores, porque la misma no afecta a los accesos con servicios OBA.

Orange se manifiesta en sus alegaciones de muy similar manera, afirmando que el impacto de las masivas en AMLT es incluso mayor que en la OBA, destacando que los porcentajes de avería masiva en su planta AMLT alcanzados en la segunda, tercera y cuarta semana de marzo de 2013 se situaron en el 10%, 6% y 4%, respectivamente, reconocidos según Orange por la propia Telefónica. A los mismos razonamientos de ASTEL a favor de las notificaciones de averías masivas añade Orange una relación de centrales en las que dispone de más de 300 clientes de AMLT, como prueba del carácter no disperso de la planta del servicio.

BT apunta en audiencia que, asumiendo que las averías masivas se dan y son un problema relevante, no cabe presumir que, porque dicho problema lo comparta el segmento minorista de Telefónica, éste se resuelva sin intervención alguna de la CMT. Antes todo lo contrario, la iniciativa de la Comisión es necesaria por tratarse de un problema generalizado.

Por su parte, en alegaciones dentro del trámite de audiencia, Telefónica ha mostrado su conformidad general con las propuestas del Informe de los Servicios.

Respuesta

Cuando en el marco del expediente DT2012/824 se solicitó y aceptó para la OBA esta medida, que había sido previamente rechazada para el servicio AMLT, se decidió que dicho aviso sería de naturaleza general y no específica. Es decir, no se pretendía que Telefónica llevase a cabo en tiempo real la tarea de identificar de forma individual, para cada elemento de red afectado, los clientes ajenos soportados por el mismo, es decir, las líneas que prestasen servicios mayoristas a otros operadores, para realizar de esta manera un aviso de



naturaleza selectiva a los diferentes operadores. Esto se juzgó desproporcionado para el fin perseguido, pero dada la posibilidad de que ante una avería masiva un importante número de clientes de un operador coubicado en la central afectada se vieran asimismo perjudicados, se adoptó el siguiente acuerdo en su resuelve Octavo:

“Telefónica deberá enviar a la mayor brevedad materialmente posible, un aviso general a los operadores alternativos siempre que se produzca una avería o incidencia sobrevenida que pueda conducir a una afectación colectiva de cualquier servicio OBA.

Dicho aviso tomará la forma de un mensaje de correo electrónico dirigido a todos los operadores usuarios de la OBA, sin exclusión alguna, con indicación del código MIGA donde reside el equipo o instalación afectada y una fecha y hora estimadas de solución.”

Ante la reiteración de ASTEL de parecida medida para el AMLT, está en lo cierto Telefónica cuando dice que no hay argumentos de novedad en ella, salvo el hecho de que similar previsión se acaba de adoptar para la OBA.

También es correcta la afirmación de Telefónica, tal y como advirtió la resolución DT2011/1216, varias veces citada, sobre el carácter disperso de la planta AMLT, aunque ésta se haya visto matizada en parte por los datos aportados en la audiencia que apuntan a que en determinadas centrales exista un número no despreciable de usuarios AMLT de un mismo operador. No obstante, si se examina el listado de centrales aportadas como ejemplo por un operador, es posible advertir que en su mayoría tienen un carácter extrapeninsular, lo que hace que sea previsiblemente menos rentable para dicho operador coubicarse en ellas.

Telefónica añade ahora el argumento de la escasa penetración de este tipo de servicio en los operadores más importantes, siendo un complemento a servicios de mucha mayor difusión, tales como el par desagregado o los servicios indirectos de banda ancha. Estos son elementos diferenciales frente al caso de la OBA y sus averías masivas, por lo que no son situaciones por entero equiparables.

No se trata tanto aquí de evitar una desproporción en coste o esfuerzo, puesto que se trata de una medida que resulta sencilla y nada costosa de implementar en la práctica, al menos en los términos en que se ha adoptado para OBA, como de balancear la relativa utilidad de la misma frente al posible coste de imagen que puede suponer para Telefónica la difusión de esta información entre un número elevado de receptores.

La utilidad de la medida es efectivamente limitada, dado el escaso número de líneas AMLT por operador susceptibles de ser afectadas, lo que representa una situación gestionable sin duda de forma individual. Pero tampoco es demasiado relevante el daño de imagen que pueda sufrir Telefónica ante los operadores, una vez que cabe la posibilidad de que, dependiendo del elemento afectado, dicha avería haya sido ya notificada a los operadores OBA en virtud de lo dispuesto en la resolución DT2012/824. Tengamos en cuenta a estos efectos que el conjunto de operadores con acuerdo AMLT coincide, con pocas excepciones, con el conjunto de operadores que utilizan servicios de la OBA.

No obstante hay que considerar que a diferencia de los servicios OBA, las averías masivas del servicio AMLT, caso de producirse, implican de forma necesaria y simultánea idénticos problemas para el servicio minorista de Telefónica, dado que los elementos técnicos que los soportan son esencialmente los mismos en uno y otro caso, al menos hasta el punto de interconexión con el operador. Es previsible, por tanto, la máxima diligencia de Telefónica a la hora de restablecer el servicio, tanto para sus clientes directos como para los del servicio mayorista AMLT.

Esto puede verse fácilmente en la cifra del indicador de calidad “Número de reclamaciones de infraestructuras por cada 100 líneas” correspondiente a AMLT frente a idéntico indicador



para el servicio minorista. El mes de febrero pasado el primero alcanzó un valor de 1,25%, en tanto que el segundo representó un 1,78%. Es decir, no sólo el minorista fue ligeramente superior al mayorista, sino que ambos se mueven en valores inferiores al 2%. Además es necesario advertir que de este dato del 1,25% para AMLT, el correspondiente a las averías calificables de “masivas” es lógicamente mucho menor, dado que según datos de la propia ASTEL sólo un 3% de las averías AMLT tiene a su vez origen en una avería masiva de Telefónica.

Dada la escasa utilidad práctica de la medida solicitada por ASTEL, se propone desestimar su adopción para el servicio AMLT.

Solicitud de incorporación de las penalizaciones por indisponibilidad del servicio AMLT provocada por una avería masiva de TESAU

ASTEL indica en su escrito que, en el caso de una avería notificada a través de NEON por el operador beneficiario del servicio AMLT, la Oferta contempla actualmente una penalización vinculada al incumplimiento por parte de Telefónica del acuerdo de nivel de servicio (ANS) máximo previsto para su resolución. En el caso del servicio telefónico, este tipo de penalización está especialmente justificado, según ASTEL, dado el derecho de los usuarios finales a percibir una indemnización ante interrupciones del mismo.

Afirma ASTEL que en el caso de una avería masiva imputable a Telefónica, si bien carece de sentido incluir en la Oferta un ANS máximo de reparación de la interrupción del servicio telefónico para estos casos, sí resulta razonable y lógico contemplar una penalización que se justifica por el impacto masivo de la avería que afecta a “*multitud de usuarios*”, cada uno de los cuales tendría derecho a ser indemnizado.

Por todo ello solicita ASTEL la inclusión de una penalización en la actual oferta AMLT, que contemple este supuesto de averías masivas.

BT se manifiesta de parecida manera en sus alegaciones, sumando a estos argumentos el carácter “*empresarial*” que a su juicio debería tener también la oferta AMLT, siendo más frecuentes en ese tipo de usuarios las averías que afectan a un conjunto de líneas.

Telefónica replica en sus alegaciones que en la oferta de AMLT ya existe un acuerdo de nivel de servicio asociado a la resolución de averías con sus correspondientes penalizaciones por incumplimiento. Bajo dicho ANS se encuentran cubiertas todas las averías, sin distinción entre masivas o puntuales, por lo que en opinión de Telefónica la petición de ASTEL es improcedente.

Señala Telefónica asimismo que ASTEL no puede pretender estar modificando los ANS y las penalizaciones asociadas al servicio continuamente “*y a su antojo*”. Recuerda Telefónica que hace tan sólo un año que acaban de modificarse a favor de los operadores los ANS relativos a averías, así como las correspondientes penalizaciones, por lo que le parece prematuro a Telefónica que pretendan nuevamente buscar otra vía con la que incrementar el cobro de penalizaciones.

Añade Telefónica que, “*si bien no resulta muy claro*”, del escrito de ASTEL se desprende que, en caso de avería masiva, deberían percibir de Telefónica una indemnización, no se sabe en qué términos, por el impacto en los usuarios finales que tienen derecho a ser indemnizados. Dicha indemnización al usuario final, tanto para el caso de averías masivas como para las individuales, señala Telefónica, es una obligación que corresponde de forma exclusiva al prestador del servicio telefónico, que en este en este caso es el operador que contrata el AMLT, quien desde sus inicios, ya ha contado en la Oferta con los mecanismos para percibir de Telefónica indemnizaciones por los retrasos, tanto en la resolución de averías como en la provisión de los servicios.



En el trámite de audiencia ASTEL aclara que se refiere en su solicitud a los mismos términos de la indemnización actualmente prevista en la regulación aplicable a la interrupción del servicio telefónico, para lo que cita el RD 899/2009 (*Carta de derechos del usuario*), donde se dice:

“La cantidad a percibir será la mayor de las dos siguientes:

- *el promedio del importe facturado por todos los servicios afectados durante los últimos tres meses prorrateado por el tiempo que haya durado la interrupción.*
- *cinco veces la cuota mensual de abono prorrateada por el tiempo de la interrupción. En caso de que la mayor de estas cuantías sea superior a un euro, el operador está obligado a devolver el importe automáticamente en la factura del siguiente período.*

En caso de que la avería se deba a causas de fuerza mayor el operador compensará automáticamente al abonado con la devolución del importe de la cuota de abono prorrateado por el tiempo que dure la interrupción”.

Son diferentes por tanto a las penalizaciones previstas por los ANS de la Oferta por sobrepasar tiempos máximos de resolución de incidencias, dado que las solicitadas abarcarían el tiempo total que dura la interrupción del servicio, que es lo que afirma ASTEL que prevé la Ley como indemnización para los usuarios finales. Se justificarían en el hecho de que en estos casos el servicio minorista que presta el operador alternativo se basa en el servicio mayorista AMLT, cuya cuota mensual abona a Telefónica, por lo que corresponde incluir en la Oferta la obligación de Telefónica de indemnizar al operador en los mismos términos que se establece en la normativa respecto a los usuarios finales.

Por último, aclara ASTEL que el hecho de que la CMT se haya manifestado en contra de la reclamación de forma conjunta de las indemnizaciones ya establecidas en la Oferta no es argumento para desestimar esta nueva petición, dado que en aquellos expedientes lo que se solicitaba era la modificación de la Oferta para incluir esa posibilidad, mientras que en este momento lo que se pide por parte de ASTEL es que quede incluida la obligación de Telefónica de indemnizar a los operadores alternativos por el tiempo de interrupción del servicio telefónico causado por una avería en su red.

BT, sin embargo, insiste en sus alegaciones sobre la posibilidad de la gestión conjunta de incidencias y reclamaciones de las indemnizaciones individuales correspondientes a una avería masiva. Sobre todo, afirma BT, pensando en clientes empresariales que pueden sufrir la afectación de un conjunto de líneas, destacando que la Oferta no debe ir dirigida exclusivamente al mercado residencial, siendo muy significativa -y comprobada por la propia Comisión, según BT- su relevancia en el mercado corporativo.

Respuesta

Como se indicaba en el Informe del trámite de audiencia, esta Comisión se ha manifestado de forma reiterada en contra de la posibilidad de la apertura conjunta de incidencias y reclamaciones por averías masivas del servicio AMLT, solicitud ya planteada con anterioridad, primero como consulta en el expediente DT2009/206, después como solicitud formal en el DT2011/1216.

En ambos casos la respuesta de esta Comisión fue negativa. En primer lugar, la lectura de la Oferta aclara la situación regulatoria actual al expresarse en estos términos:

“Cada reclamación se referirá únicamente a una solicitud de AMLT (reclamaciones de provisión) o al número de teléfono que identifica una línea o acceso de abonado (reclamaciones de avería o de facturación)”.



En todo caso, y como ya se dijo en la resolución DT2011/1216, a favor de lo propuesto por ASTEL -la posibilidad de abrir reclamaciones de averías masivas- se halla, lógicamente, la mayor facilidad de gestión de este tipo de reclamaciones para el operador alternativo, incluyendo la de su facturación.

Por contra, hay que considerar el hecho de que este tipo de averías tendrán una incidencia limitada en los usuarios, dado que la planta AMLT de un operador será de naturaleza geográfica en general dispersa, siendo reducida la posibilidad de que una avería alcance a un conjunto significativo de sus usuarios. Sin embargo, la posibilidad de errores de apreciación que lleven a reportar como averías masivas conjuntos de incidencias que no estén relacionadas entre sí no es en modo alguno despreciable.

Aun en el caso hipotético de que en algún momento se incluyera en la Oferta la obligación de llevar a cabo avisos de averías masivas en similares términos a los de la OBA, ello no implicaría que la gestión de las averías fuese también masiva. Esto forzaría a Telefónica (y en realidad, también al operador) a identificar, dentro del conjunto de averías, aquellas derivadas de una masiva, para proceder al abono de las correspondientes penalizaciones. Penalizaciones que según parece desprenderse de la solicitud inicial de ASTEL, no estarían vinculadas como hasta ahora al tiempo necesario para su resolución, sino simplemente al hecho de ser masivas y afectar a usuarios del servicio telefónico, conceptos que como tales no parecen en sí mismos penalizables.

Por todo lo anterior, no cabe estimar tampoco en este caso una petición respecto de la apertura de reclamaciones por averías masivas, que deberán seguir siendo tratadas como averías individuales a efectos del cumplimiento de los ANS.

No obstante, en sus alegaciones posteriores ASTEL ha concretado el alcance de su solicitud de forma más precisa, apreciándose ahora que, sin ser incompatible con lo anterior, el asunto de fondo es diferente. Se trata ahora de saber si la obligación de indemnizar a un cliente minorista del servicio telefónico por el conjunto del tiempo de interrupción del servicio es trasladable, sin más, al prestador del servicio de soporte mayorista.

En interpretación de esta Comisión, el servicio AMLT es una más de las posibilidades de acceso mayorista de los operadores alternativos a la red de Telefónica, al igual que lo son las diferentes modalidades previstas en la OBA y la oferta del servicio NEBA. Como tal el servicio AMLT está gobernado, a efectos de calidad, por sus correspondientes acuerdos de nivel de servicio recogidos en su Oferta.

La situación que plantea ASTEL, sin negar su consecuencia final de indemnización necesaria del cliente en caso de interrupción del servicio, es consecuencia de la relación minorista de prestación del servicio telefónico establecida entre ellos, relación que el propio servicio AMLT excluye expresamente entre Telefónica y dicho cliente. Por lo tanto, las obligaciones entre Telefónica y el operador en modo alguno estarán gobernadas por la *Carta de derechos del usuario* que cita ASTEL. Lo que siempre cabe exigir a Telefónica es que el servicio prestado vía AMLT sea equivalente, desde el punto del usuario final, al servicio telefónico disponible al público; es decir, que reproduzca técnicamente sus características y servicios suplementarios.

Sin embargo, la responsabilidad de indemnizar al cliente final por sus interrupciones, en los términos de la *Carta de derechos del usuario*, es responsabilidad exclusiva del operador alternativo, que es su proveedor de servicios de comunicaciones electrónicas, y no de Telefónica, que presta al alternativo un servicio de acceso mayorista sujeto a sus propios ANS y penalizaciones asociadas, diferentes a las propias de una relación minorista.

En resumen, bajo esta interpretación no es posible estimar esta petición de ASTEL, reformulada en sus alegaciones.



Establecimiento de la obligación de Telefónica de entregar la información de las llamadas entrantes dirigidas a clientes AMLT de los operadores

ASTEL recuerda en su escrito que actualmente la Oferta AMLT no contempla obligación alguna por parte de Telefónica de entregar la relación de llamadas recibidas por los clientes AMLT de los operadores. No obstante, reconoce que Telefónica sí entrega a los operadores la relación de llamadas salientes de los clientes bajo AMLT, relación necesaria para que el operador pueda, a su vez, facturar a sus clientes.

Sin embargo, Telefónica no proporciona la relación de llamadas entrantes dirigidas a esos clientes, lo que produce según ASTEL que, en el caso de que las autoridades se dirijan a los operadores, estos no puedan cumplir dichos requerimientos pues no disponen de esa información.

Por tanto, según ASTEL es necesario incluir en la Oferta la obligación de conservación de estos datos por parte de Telefónica y la entrega de la relación de llamadas entrantes a los operadores, que habrá de facilitarse sin contraprestación económica alguna por parte del operador, en coherencia con las condiciones establecidas para la práctica de interceptaciones en el expediente DT2012/2584, siempre en la interpretación de ASTEL.

Telefónica replica que la petición de ASTEL está fuera del ámbito de la oferta de AMLT por el simple hecho de referirse a tráficos no contemplados en la misma. Los servicios incluidos dentro del AMLT son los detallados en su Oferta de referencia, y la terminación de llamadas, tal como se refleja en ella y reconoce la CMT en la Resolución sobre la modificación de la Oferta de Interconexión de Telefónica OIR (MTZ2008/210), es un servicio prestado por Telefónica y no por el operador de AMLT, afirma Telefónica.

Asumiendo que Telefónica es quien presta el servicio de tráficos entrantes a las líneas AMLT, este operador cita la ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, al asegurar que es la propia Telefónica el sujeto obligado a conservar la información sobre llamadas entrantes a líneas AMLT, según las condiciones establecidas por dicha ley, con el fin de poder hacer entrega de la misma en los casos en que dicha información le sea requerida, y únicamente por mandamiento judicial.

Telefónica considera asimismo que en ningún caso debería remitir a los operadores de AMLT la relación de llamadas entrantes por (i) no ser una obligación establecida en la Oferta de AMLT, por tratarse de una información innecesaria para la prestación del propio AMLT y relativa a un servicio no incluido en el ámbito de dicha oferta y (ii) resultar *“totalmente desproporcionado”* que para las actuaciones puntuales sobre las que judicialmente pudiese requerirse esta información, hubiese que establecer un mecanismo complejo de preparación y envío de información sobre los *“millones de llamadas”* que diariamente se dirigen a los clientes de AMLT.

BT en el trámite de audiencia se limita esencialmente a afirmar que con la propuesta avanzada en el Informe de los Servicios, la CMT *“provocará que los operadores y ante un requerimiento judicial sólo podamos informar de una situación jurídica regulatoria, según proponen los Servicios, sin poder proceder a cumplir con la Ley 25/2007”*.

Respuesta

En líneas generales, debe admitirse que Telefónica está en lo cierto en sus alegaciones sobre este punto. En la Resolución MTZ2008/210 de 18 de noviembre de 2010 puede leerse, en su página 37, que:

“...el concepto de cuota de abono AMLT tiene como objetivo cubrir sólo los costes vinculados a la línea en cuestión y no así los costes de interconexión asociados al



transporte de las llamadas preseleccionadas hasta la red del operador AMLT (servicio de acceso indirecto). De este modo, la cuota de abono del AMLT permite a Telefónica recuperar los costes en que incurre en el tramo final del acceso (el bucle de abonado)."

Y, más adelante:

"...no se considera conveniente que el operador de AMLT reciba los pagos correspondientes por terminación en las líneas de sus clientes, ya que este servicio es prestado por Telefónica y no por el operador AMLT."

Lo mismo se desprende de la lectura de la Oferta. Si el servicio de terminación de llamadas es prestado por Telefónica y no forma parte del contrato del servicio AMLT, resulta evidente que tampoco procede en modo alguno la entrega por parte de Telefónica al operador alternativo de dicho listado de llamadas recibidas, puesto que están ligadas a dicho servicio de terminación.

Por ello será Telefónica efectivamente la que procederá a su envío a las autoridades en caso de ser requerida por éstas. Cuando un operador que utilizase el servicio AMLT para algunos de sus clientes recibiese un mandato judicial requiriendo su entrega, debería informar al juzgado de esta circunstancia, de la que lógicamente éste no tiene por qué ser consciente.

En atención a todo lo anterior, no cabe estimar la solicitud de ASTEL en este punto.

Tercero.- Otras solicitudes de modificación de la Oferta

En sus alegaciones al inicio BT, tras mostrar su apoyo general a las peticiones de ASTEL, y específicamente a alguna de ellas como se ha indicado con anterioridad, formula adicionalmente otras peticiones diferenciadas de modificación de la Oferta. En su conjunto son aspectos ya considerados, y desestimados, en la resolución del expediente DT2011/1216, varias veces citado.

En cualquier caso se estudiarán de nuevo aquí, en la posibilidad de que se hubiesen modificado las circunstancias que llevaron a su desestimación.

Sobre la necesidad de que la Oferta AMLT recoja también las facilidades para clientes empresariales

BT manifiesta en primer lugar ante la CMT la necesidad de que la revisión de la Oferta tenga en cuenta el hecho de que se trata de un servicio también dirigido a clientes empresariales. Por ello y aunque según BT la Oferta vigente sólo incluye como susceptibles de acogerse al servicio a las líneas analógicas individuales, las líneas TRAC migradas a GSM/LMDS/Satélite y las líneas digitales RDSI Básicas, este operador considera que la presente Oferta debería ampliarse también a las líneas RDSI Primarias.

Según BT, *"contrariamente a lo que establece la CMT en su propuesta², la situación de falta de competencia en el mercado corporativo es mucho más dramática que en el residencial, con una clara superdominancia de Telefónica y mayores barreras de entrada para los operadores"*.

BT considera por ello que la presente revisión de la oferta de AMLT debería permitir incluir el acceso para clientes empresariales a través de los accesos RDSI primarios, así como facilidades de interés propias de los clientes empresariales como las de centralita, tales como salto de línea, grupo IPBX, etc.), red privada virtual (v.gr., marcación corta), etc.

² Debe entenderse que BT se refiere aquí a la resolución DT2011/1216, decisión de la CMT donde se abordan estos aspectos.



Respuesta

Debe responderse aquí lo mismo que se dijo sobre esta misma petición, planteada en su momento por Orange dentro del expediente DT2011/1216 en similares términos. De hecho, incluso en fecha anterior ASTEL ya planteó una consulta similar, que fue resuelta en el marco del expediente DT2009/206³. Allí ya se decía:

“[...] a la luz de la Oferta, la respuesta a esta cuestión debe ser negativa, en coherencia con el carácter esencialmente individual del servicio de AMLT, que no contempla ese tipo de facilidades de naturaleza empresarial para agrupamientos de líneas, siendo a estos efectos indiferente la naturaleza analógica o digital de las mismas.”

Efectivamente, como es sabido y reconoce BT, la Oferta AMLT sólo contempla como susceptibles de acogerse al servicio los siguientes tipos de líneas:

- Línea analógica individual
- Línea TRAC migrada a GSM/LMDS/Satélite
- Línea digital RDSI Básico

Durante la tramitación del procedimiento MTZ2007/361 por el que se aprobó la Oferta, se estudió la posibilidad de que el ámbito de la misma incluyese también los accesos RDSI primarios, dado que son susceptibles de preselección, al igual que las líneas arriba mencionadas. Tras el preceptivo trámite de audiencia y a la luz de las alegaciones entonces recibidas, se decidió no incluir estos accesos RDSI primarios dentro de la Oferta AMLT. El motivo fue el que se razona en el siguiente párrafo de dicha resolución:

“Esta Comisión estima parcialmente las alegaciones de TESAU respecto a la exclusión de las líneas RDSI Primarias de la Oferta de AMLT. Según los datos recogidos en la siguiente tabla y elaborados a partir de los Informes Anuales de la CMT, en 2006 la cuota de mercado de TESAU en el suministro de este tipo de líneas se situó en el 48,9%, casi 5 puntos porcentuales por debajo de la cuota registrada en 2005. Si se analiza la evolución del número y tipología de agentes que suministran este tipo de líneas, los datos ponen de manifiesto que existen condiciones en el mercado que favorecen el desarrollo de la competencia para llegar con infraestructura propia a los clientes que demandan líneas RDSI Primarias, principalmente medianas y grandes empresas, donde los operadores obtienen la rentabilidad necesaria para amortizar los costes que supone llegar con red propia a este tipo de clientes. Por otro lado, la mayoría de estas líneas se suministra como parte integrante de proyectos específicos, según las necesidades previstas por la empresa que contrata el servicio.”

Esta tendencia no se ha visto alterada en los últimos tiempos. Si nos atenemos a los datos del último Informe Económico Sectorial publicado por la CMT, correspondiente al ejercicio 2011, dentro del sector negocios Telefónica ha perdido un total aproximado de 243.000 líneas netas, en tanto que el resto de operadores en su conjunto presentan una pérdida neta de unas 7.000 líneas. Es decir, en una coyuntura económica de contracción de la demanda en general, y más específicamente la empresarial, los operadores alternativos han sido capaces de casi mantener su planta instalada en este tipo de clientes, mientras que Telefónica ha sufrido un importante retroceso.

Por ello no se dan objetivamente las condiciones precisas para modificar lo decidido por esta Comisión en las resoluciones citadas, de modo que no cabe estimar esta petición de BT respecto de la inclusión de facilidades de tipo empresarial en la Oferta.

³ Resolución sobre la contestación a la consulta formulada por la entidad ASTEL sobre diferentes aspectos de la oferta de acceso mayorista a la línea telefónica (AMLT), del 23 de abril de 2009.



Sobre la mensajería recibida por los operadores

BT denuncia que la mensajería que los operadores reciben tras la finalización de los servicios de provisión del AMLT no es automática. Para BT resultaría necesario que los operadores recibiesen de manera automática y periódica el fichero con el listado de los servicios, tras la finalización del alta.

Según BT, el fichero que el operador recibe de Telefónica no llega inmediatamente de manera automática, sino pasados unos cuantos días tras la finalización del alta. Ello obliga a BT y al resto de operadores a actualizar la información manualmente, con independencia del paquete que se contrata. Esta actualización manual del listado de los servicios, a la que dicen verse obligados por la falta de la mensajería de manera inmediata, tiene como consecuencia una pérdida de ingresos para el operador, así como el deterioro de su imagen ante sus clientes por el retraso en la comunicación del servicio operativo, explica BT.

En una solicitud relacionada BT señala que el sistema de mensajería por correo electrónico asociado al servicio AMLT, dado que es el único medio que utilizan los operadores para el seguimiento de sus solicitudes, debería recoger la obligación de que Telefónica envíe diariamente y sin dilación dichos mensajes, siendo de fundamental importancia para los operadores en el marco de la Oferta, según BT.

En el trámite de audiencia y a la vista del Informe de los Servicios, BT añade a sus argumentos que, en lugar de confiar en la buena voluntad de Telefónica para materializar los automatismos de la mensajería de los servicios web de NEON, al menos durante el “*período largo de transición*” resulta aconsejable la modificación de la Oferta hasta que dichos servicios Web estén plenamente implementados.

Respuesta

Esta solicitud ya fue planteada por ASTEL y BT en el procedimiento DT2011/1216 y en términos similares. Telefónica replicó entonces en sus alegaciones que la Oferta ya establece dicho plazo de envío, por lo que considera innecesario modificarla.

Efectivamente, Telefónica estaba en lo cierto cuando afirmaba que la Oferta ya establece la periodicidad del envío de dichos mensajes o ficheros, al decir que éste se hará “diariamente”. Por lo tanto sigue sin ser necesaria ninguna modificación de la Oferta en ese sentido, interpretándose además como el envío dentro de la jornada siguiente a la verificación de la actuación de que se trate. En todo caso el envío de ficheros o mensajes de correo electrónico ya no debería ser el canal de comunicación de esta información una vez el servicio AMLT ha sido migrado a los servicios web de NEON, por lo que los operadores deberían comprobar que las previsiones de la Oferta se cumplen en el nuevo sistema.

Por ello no cabe estimar esta petición de BT de modificación de la Oferta.

Sobre mejorar el proceso de notificación de cambio de datos del titular de línea AMLT

BT señala la problemática que se plantea por la falta de correspondencia entre el número de teléfono y el DNI/CIF del abonado, hecho que causa “*una enorme cantidad de denegaciones*” al solicitar el alta de AMLT sobre par ocupado.

A este respecto BT recuerda que en el Manual de Operadores “*NEON – Nuevo entorno para Operadores Nacionales, Documentación Operadores Servicio AMLT Líneas STB y RDSI, Edición 5.00*”, de 26 de febrero de 2009, se describe en su página 16 el error del tipo 08 “*cuando para el número de teléfono dado, el DNI/CIF de la solicitud no coincide con el del abonado que tiene contratado el acceso con Telefónica (ver Nota 1)*”. En dicha Nota 1, que aparece referenciada en la página 17 del citado Manual de Operadores se indica, según BT:



“que no será de aplicación ese error cuando se den alguno de los supuestos indicados en los siguientes apartados a), b) o c):

a) el DNI/CIF contenido en la solicitud coincida con el que se esté reflejando hasta el momento en la factura que Telefónica de España emite contra el abono objeto de la misma,

b) en las bases de datos de Telefónica de España el campo DNI/CIF se encuentre en blanco, incompleto o relleno con caracteres alfabéticos o de relleno,

c) el Nombre o Razón Social del abonado contenido en la solicitud coincida con el dato que se refleja en las bases de datos de Telefónica de España”.

Afirma BT que en numerosas ocasiones Telefónica ha rechazado solicitudes de AMLT aun comprobando la factura de cliente y confirmando que los datos de su solicitud coinciden con los de la factura del abonado por lo que, a juicio de BT, Telefónica no estaría aplicando la excepción indicada en el punto a).

Por otra parte, en cuanto a las excepciones b) y c) del Manual de Operadores, BT manifiesta que no tiene capacidad alguna para validar las causas de denegación aducidas por Telefónica. Por ello según BT la Oferta de AMLT debería recoger en un fichero XML, o a través de una funcionalidad en el portal web de NEON, los motivos de los rechazos por parte de Telefónica.

En la misma línea, BT considera que Telefónica debería poner a disposición de los operadores la información correctamente actualizada vía NEON en cuanto a la trazabilidad de las bajas, debiendo recogerse también esta posibilidad en la actual revisión de la Oferta.

Respuesta

Como en los casos anteriores, se trata de una antigua petición de ASTEL en el marco del expediente DT2011/1216, a la que entonces se sumó igualmente BT. En el sistema antiguo (formularios web y buzones de correo), antes de la migración al formato de WS, no se tenía constancia de un fichero de este tipo para esta funcionalidad, que según la Oferta se lleva a cabo mediante la mensajería de su apartado 8.1.8, “Mensajes enviados por el Operador beneficiario”. Alternativamente, otro medio podría haber sido un formulario al efecto en el antiguo portal interactivo (acceso manual) de AMLT en NEON.

En aquel entonces no se consideró el momento oportuno para modificar esta funcionalidad, que se esperaba quedase plenamente cubierta en el nuevo canal WS de NEON para AMLT. De hecho, en la información de desarrollo distribuida posteriormente por Telefónica a los operadores se encuentra la mención a un nuevo servicio web:

“V1G910CO CAMBIO DE TITULAR

Servicio que permite realizar cambios de titular de líneas con AMLT”

El cual parece diseñado específicamente para dar soporte a esta tarea, por lo que la prudencia aconseja esperar a que los operadores ganen experiencia con el nuevo sistema, antes de adoptar medidas adicionales.

Lo mismo cabe decir de la información asociada a las bajas, dado que los datos que el operador recupere de manera automática de los WS de Telefónica pueden ser almacenados en el momento en que se produzcan para su posterior tratamiento, lo que sería una manera de garantizar su trazabilidad por sus propios medios, sin tener que depender por entero de los del operador mayorista. Existen en todo caso WS de consulta de solicitudes que permiten conocer el estado de una baja en el caso de ser solicitada por el operador, y otros WS de salida que informan sobre el progreso de una solicitud, que deberían ser utilizados por Telefónica para informar del cambio en la situación de la línea, tanto si la baja es a instancias del operador o si es debida a un traspaso a un tercero o una recuperación de



cliente por parte de Telefónica. Todo esto figura en la información suministrada a los operadores por Telefónica.

En cualquier caso, es de esperar de Telefónica, entonces como ahora, la máxima diligencia en la actualización de los datos a los que acceden sus sistemas de comercialización mayorista, dotados ahora de una notable capacidad de gestión de la información y de las comunicaciones asociadas a los procesos. No cabe ya aducir como posibles explicaciones para una falta de calidad del dato la falta de actualización del sistema o lo obsoleto de su tecnología.

En base a lo anterior, esta Comisión,

RESUELVE

ÚNICO.- Desestimar en su integridad las solicitudes de modificación de la Oferta AMLT presentadas por los interesados en el presente procedimiento.

El presente certificado se expide al amparo de lo previsto en el artículo 27.5 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en el artículo 22.2 del texto consolidado del Reglamento de Régimen Interior de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones aprobado mediante Resolución de su Consejo de 30 de marzo de 2012 (BOE núm. 149, de 22 de junio de 2012), con anterioridad a la aprobación del Acta de la sesión correspondiente.

Asimismo, se pone de manifiesto que contra la resolución a que se refiere el presente certificado puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su notificación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 48.12 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en el artículo 22 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, en la Disposición Adicional Cuarta, apartado 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sin perjuicio de lo previsto en el número 2 del artículo 58 de la misma Ley.

El presente documento está firmado electrónicamente por el Secretario, Jorge Sánchez Vicente, con el Visto Bueno del Presidente, Bernardo Lorenzo Almendros